

Afgørelse Retningslinjer for behandling af utilstedelige henvendelser og klager, der udgør proceduremisbrug

Dokument - 14/09/2020

Den europæiske ombudsmand har, under henvisning til artikel 9.8 i Den Europæiske Ombudsmands afgørelse om vedtagelse af gennemførelsesbestemmelser, vedtaget følgende retningslinjer:

1. Formålet med retningslinjerne

Ombudsmanden og Ombudsmandens medarbejdere bør altid kommunikere med borgerne på en høflig måde, og de bør altid udvise respekt, tålmodighed og empati.

Det er imidlertid vigtigt, at Ombudsmandens personale har klare retningslinjer for, hvordan de på passende måde håndterer personer, som udviser en utilstedelig adfærd, f.eks. når en person henvender sig til Ombudsmanden eller en medarbejder [\[1\] \[Link\]](#) i et truende eller vulgært sprog, eller når en persons henvendelser til ombudsmanden bærer åbenlyst præg af gentagelser, er i overdrevet stort antal, er formålsløse, smålige eller chikanøse (se i denne forbindelse Ombudsmandens kodeks for god forvaltningsskik).

2. Henvendelsestyper

Disse retningslinjer omfatter alle henvendelser, uanset om de er skriftlige eller mundtlige, og om de vedrører klager eller ej. Udtrykket "henvendelse" omfatter breve, faxer, e-mails, alt visuel kommunikation, såsom billeder, fotografier og videoer, samt alt mundtlig kommunikation, f.eks. telefonopkald.

3. Utilstedelige henvendelser

En henvendelse er utilstedelig, hvis den:

er sexistisk eller racistisk eller krænker personer på grund af deres sociale oprindelse, genetiske egenskaber, hvilket sprog de taler, deres religion eller tro, deres politiske eller andre anskuelser, tilhørsforhold til et nationalt mindretal, deres handicap, alder eller seksuelle orientering

er umiskendeligt injurierende eller krænkende over for Ombudsmanden, en af Ombudsmandens medarbejdere eller andre personer

indeholder et sprog, der er åbenlyst vulgært og stødende

indeholder oplysninger, der er bevidst vildledende, f.eks. forsætligt forfalskede oplysninger eller falske dokumenter



bærer åbenlyst præg af gentagelser, f.eks. når afsenderen endnu en gang rejser et spørgsmål, som Ombudsmanden allerede klart har besvaret

er tydeligt formålsløs eller smålig

er åbenlyst chikanøs, f.eks. når den ikke har noget nyttigt formål, men udelukkende tager sigte på at forstyrre og være til gene.

En henvendelse fra en klager, som indgiver et meget stort antal klager vedrørende spørgsmål af ingen eller mindre betydning, kan betragtes som chikanøs og proceduremisbrug.

En henvendelse, der er åbenlyst uklar eller forvirrende, betragtes ikke som en utilstedelig henvendelse. Hvis det imidlertid ikke er muligt at identificere en rimelig anmodning om handling eller information, arkiveres henvendelsen med et notat om, at der ikke kræves yderligere handling fra Ombudsmandens side.

4. Behandling af utilstedelige henvendelser

4.1 Procedure — orientering af overordnede og dokumentation

Hvis en medarbejder modtager en utilstedelig henvendelse, skal den pågældende udarbejde et **notat** med en beskrivelse af de faktiske omstændigheder og grunden til, at vedkommende anser henvendelsen for at være utilstedelig. Notatet forelægges medarbejderens leder til orientering og godkendelse. Det godkendte notat gemmes i den relevante sagsakt.

Når notatet er godkendt, **informerer medarbejderen afsenderen af den utilstedelige henvendelse** — helst skriftligt — om, at henvendelsen anses for at være utilstedelig, og med en begrundelse herfor. Afsenderen af den utilstedelige henvendelse skal også underrettes om, at yderligere utilstedelige henvendelser kan medføre, at Ombudsmanden eller den hertil beføjede medarbejder beslutter at indstille alt kommunikation med denne person vedrørende den pågældende sag.

Hvis den utilstedelige henvendelse udelukkende foretages telefonisk, og det ikke er muligt at informere den pågældende person skriftligt, bør den medarbejder, der modtager et eventuelt efterfølgende telefonopkald, oplyse personen om, at henvendelsen anses for at være utilstedelig, med begrundelse herfor, og at eventuelle yderligere utilstedelige henvendelser kan medføre, at Ombudsmanden eller den hertil beføjede medarbejder beslutter at indstille alt kommunikation med denne person vedrørende den pågældende sag. Et kort notat om telefonopkaldet udfærdiges og arkiveres.

4.2 Yderligere utilstedelige henvendelser

Hvis afsenderen af den utilstedelige henvendelse fortsætter med at tage kontakt på en



utilstedelig måde (skriftligt eller telefonisk), efter at proceduren i artikel 4.1 i denne afgørelse er fulgt, udfærdiger den pågældende medarbejder et **nyt notat**, hvori der redegøres for de faktiske omstændigheder, og det foreslås at træffe afgørelse om ikke længere at besvare henvendelser fra den person vedrørende den pågældende sag. Notatet forelægges medarbejderens leder til orientering og godkendelse. Det godkendte notat gemmes i den relevante sagsakt.

Når notatet er godkendt, sendes der et **brev om afgørelse** fra Ombudsmanden til afsenderen af den utilstedelige henvendelse, hvoraf det fremgår, at Ombudsmanden ikke længere vil besvare henvendelser fra denne person vedrørende den pågældende sag med begrundelse herfor. Ombudsmanden kan uddelegere denne beføjelse.

4.3 Implementering af en afgørelse om ikke længere at besvare utilstedelige henvendelser

Skriftlige henvendelser, der modtages efter en afgørelse i henhold til artikel 4.2 i denne afgørelse, arkiveres, og der vil ikke blive truffet yderligere foranstaltninger. Hvis den pågældende henvender sig telefonisk efter en sådan afgørelse, bør den medarbejder, der modtager opkaldet, høfligt henvise til den afgørelse, der er truffet (at yderligere opkald eller henvendelser fra personen ikke vil blive besvaret) og afslutte opkaldet.

4.4 Særligt alvorlige tilfælde af utilstedelige henvendelser

I tilfælde, hvor sprogbrugen er særligt utilstedelig, f.eks. fordi den indeholder alvorlige trusler, bør medarbejderen straks underrette sin leder og følge proceduren i artikel 4.2 i denne afgørelse uden først at overholde artikel 4.1 i denne afgørelse. Medarbejderen bør redegøre for grundene til, at denne finder henvendelsen særlig utilstedelig.

I tilfælde af telefonopkald, der er særligt utilstedelige, kan medarbejderen straks underrette den person, der ringer, om, at vedkommende mener, at dette er tilfældet, og at han eller hun afslutter opkaldet og underretter sin leder. Medarbejderen bør derefter følge proceduren i artikel 4.2 i denne afgørelse uden først at overholde artikel 4.1 i denne afgørelse.

4.5 Undskyldning

Hvis afsenderen af en utilstedelig henvendelse skriver til Ombudsmanden og anerkender, at vedkommendes tidligere henvendelse var utilstedelig, undskylder for den utilstedelige henvendelse og forpligter sig til ikke at gentage denne adfærd, kan Ombudsmanden eller den hertil beføjede medarbejder trække afgørelsen beskrevet i artikel 4.2 tilbage. Den berørte person underrettes om tilbagetrækningen.

5. Ikrafttrædelse

Disse retningslinjer træder i kraft på den dato, de underskrives. De tidligere retningslinjer



ophæves.

Strasbourg, den 14. september 2020

Emily O'Reilly

[1] [\[Link\]](#) Disse retningslinjer berører ikke Ombudsmandens retlige forpligtelse til i henhold til artikel 24 i personalevedtægten at yde bistand til tjenestemænd, især ved retsforfølgning af personer, der har anvendt truende, krænkende eller injurierende sprog, samt Ombudsmandens retlige forpligtelse i henhold til artikel 4, stk. 2, i Ombudsmandens statut til straks at underrette de kompetente nationale myndigheder, hvis Ombudsmanden i forbindelse med sine undersøgelser får kendskab til forhold, der efter hans eller hendes opfattelse falder ind under strafferetten.